

# Verksamhetsberättelse 2019

## Nattvilan, Malmö

**Akutboende för hemlösa män  
och/eller par som har ett aktivt  
missbruk och/eller psykisk ohälsa**

### **Verksamhetsbeskrivning**

Nattvilan är ett akutboende där man bor en natt i taget för hemlösa personer, män och/eller par per natt som fyllt 20 år med en socialt sammansatt problematik och som har aktivt missbruk och/eller psykisk ohälsa. Uppdraget har särskild inriktning på trygghet, individuellt och respektfullt bemötande, som är anpassat efter den enskildes behov och anpassas utifrån av den enskildes egna möjligheter och resurser.

Platserna ska vara av lågtröskelkaraktär och de boende ska kunna ha ett kvarboende trots pågående missbruk.

Det drivs av Förenade Care AB på uppdrag av Malmö stad.

Nattvilan har 14 boendeplatser som är fördelat på 4 enkelrum och 5 dubbelrum. Boendeplats ska kunna erbjudas utan att den enskilde har ett biståndsbeslut från socialtjänsten.

Insläpp till Nattvilan sker mellan kl. 19.00 – 21.00 samt efter överenskommelse med social jour eller bokningscentralen och utcheckning är senast kl. 10.00 nästföljande dag.

Två enkelrum har i första hand varit avsedda för personer som använder rullstol eller liknande förflyttningshjälpmedel. Det har inte varit någon beläggning under 2019 på dessa rum.

Alla boenderum är förlagda på våning två.

Enligt avtal ska Malmö stad erbjuda socialkurativa insatser i Nattvilans lokal med syfte att ge stöd och vägledning i att återuppta/påbörja kontakt med ansvariga handläggare inom socialtjänst, sjukvård och/eller andra instanser som kan vara av värde för den enskildes möjligheter att bryta sin hemlöshet. Gruppledare på Vallhem har tillhandahållit den tjänsten till Malmö stad tills socialkurativ tjänst blev tillsatt. Under december kom två st. tilltänkta socialkurativa till Nattvilan på besök, det är tänkt att de ska vara här två gånger i veckan.

### **Kontakterna med beställaren**

Under året har vi haft fyra uppföljningsmöten, februari, maj, september och november. Frågor som diskuteras är boendetid över tre månader, beläggningen, tillbud, ingen känd beroendesjukdom, oplanerad utflytt, hur bemanningen har varit, övriga ändringar i lokaler/verksamhet, aktiviteter med boende och inkomna synpunkter.

Under januari, februari hade vi tät kontakt med Malmö stad för att klargöra hur vi på bästa sätt skulle säkerställa uppdraget. Vi diskuterade avvísningar med två- respektive trepartssamtal, där det fastslogs att om det var en polisiär händelse, så är det trepart efter det att utredningen är nerlagd, i annat fall enbart tvåparts.

Det blev ändrat att vi inte behövde ringa social jour om klient som tillhör målgruppen kom efter 21.00 utan vi gavs mandatet att ta beslutet om hen ska komma in.

Under januari var det många strukturellt hemlösa som kom till Nattvilan, gruppledaren på Vallhem informerade dessa om annan kontakt till boendelösning.

Vi hjälpte boende att fylla i en blankett för Malmö stads räkning som belyste om man har varit på Nattvilan tidigare, hur många nätter, vilken kännedom man fick om Nattvilan och om man har någon kontakt med socialtjänsten.

Social jour har besökt Nattvilan under två kvällar och beskrev besöken som tillfredsställande. Socialtjänsten från Stockholm har varit på besök vid ett tillfälle. Vederbörande beskrev besöket som mycket givande och informativt.

Under december månad har Nattvilan haft besök av en student från Malmö universitet. Utefter en forskningsstudie om narkotikaanvändning där man vill studera vardagsliv, utsatthet och risker för personer som använder narkotika samt tillgången till sociala och medicinska insatser, har man intervjuat gäster från Nattvilan som passar in i denna målgrupp.

Gruppledarna har varit på besök på Bostad först för att få information om verksamheten och hur detta kan vara av intresse för Nattvilans gäster.

Nattvilan har haft besök av Uppsökarna. Detta i förmån för att ge respektive verksamhet information om hur man arbetar och hur samarbetet sinsemellan kan optimeras.

Nattvilan hade politikerbesök från Malmö stad under mars månad. Syftet var att ge information och besvara frågor avseende målgruppen, Nattvilans platser och hur verksamheten fungerar i helhet.

Efter förfrågan från beställaren är personalschema och cv för personal inlämnade. Ett bra samarbete och korta beslutsvägar med socialtjänsten i Malmö, har gjort att frågor löses fortlöpande på ett bra sätt.

#### **Personalförsörjning under året**

Bemanning enligt avtal. Två som var provanställda valde att avsluta, en pga. annat arbete den andra flyttade utomlands. Under den första tiden var det en del ny personal som skulle bli introducerad, några tyckte att arbetet inte passade dem och andra passade inte till verksamheten. Under hösten valde två ordinarie personal från Vallhem att börja arbeta på Nattvilan så också timanställd från Vallhem som känner väl till målgruppen. Det är också en trygghet för våra boende då många av dem har bott på Vallhem tidigare.

#### **Utbildning och introduktion av nyanställda**

Chefskonferens för verksamhetschef  
Internrevisionsutbildning för samordnande gruppledare  
Samordnande gruppledare, utbildning i vårt lönesystem HRM  
Daglig ärendehandledning av gruppledare/verksamhetschef  
Lågaffektivt bemötande  
Etik och moral  
HLR  
Livsmedelsutbildning  
Svenska Narkotikaföreningen, heldagsutbildning.  
Inspirationsdag för gruppledare  
Föreläsningar:  
Våga tänka stort  
Opioidberoende etc.  
Möten och krockar

Introduktionen av nyanställd personal har fungerat mycket bra, de har kommit väl in i arbetsgruppen och arbetsuppgifterna och har fått positiv respons av de boende.

#### **Verksamhetssystem - kvalitets, miljö och arbetsmiljö**

Förenade Cares ledningssystem har en central plats i samtliga verksamheter och det är ett naturligt verktyg i vardagen för att utvecklas, följa upp och säkerställa det dagliga arbetet för att få en bra och kvalitativ verksamhet. Ledningssystemet innehåller kvalitet, miljö och arbetsmiljö och Förenade Care är ISO-certifierat enligt 9001, 14001 och 18001. Varje år revideras företaget vid en extern revision.

Verksamhetschefen och kvalitetsansvarig sammanställer allt material som inkommit under verksamhetsåret såsom avvikelser, enkäter, kundklagomål, våld och hot, sjukfrånvaro gällande personal och riskbedömningar. Materialet granskas och diskuteras 1 gång/år på ledningens genomgång som närvaras av Koncerndirektör, VD, Vårddirektör, Kvalitetschef, Regionchef, Personaldirektör, Marknadsdirektör.

Uppföljning av rapporterna sker på verksamheternas personalmöten där det beskrivs vilka insatser som har vidtagits och hur man kan arbeta förebyggande för att förhindra att avvikelser upprepas.

#### **Kvalitetscertifiering enligt ISO 9001**

Vi fortsätter arbeta med att bemöta våra boende enligt vårt motto: Omtanke, vänlighet, service och skapa goda relationer. Genom det, minimerar vi risken för hotfulla eller våldsamma situationer.

Inom ramen av vårt uppdrag hjälper vi våra boende. Vi är lyhörda för våra boendes synpunkter och önskemål och för att säkerställa kvalitén i vårt arbete löpande, använder vi ifyllningsformulär som bl.a. används när boende har synpunkter/klagomål. Utifrån synpunktens eller klagomålets art, gör vi förändringar om dessa är möjligt. På dessa inkomna synpunkter/klagomål sker återkoppling, enligt våra kvalitetsmål, till boende inom 7 dagar.

Negativa synpunkter från gäster på verksamheten under året har varit:

*Gäst tycker att viss personal från Nattvilan och Vallhem uppträder oprofessionellt gentemot dem.*

*Gäst känner sig obekvämd då det uppstår konflikt mellan två i personalen.*

*Inkommit tre klagomål från tre olika gäster gällande en och samma personal, de tyckte att den för klagomålet aktuella personalen har en dålig attityd.*

*Tre gäster beskriver sig har blivit verbalt illa och respektlöst bemötta utan anledning av en och samma personal på Vallhem.*

Problematik som rör personal har synliggjorts och hanterats. Detta via individuella samtal med personalen samt en planeringsdag gemensamt för de båda arbetslagen från Nattvilan och Vallhem. Detta för att konkretisera och hantera den psykosociala problematiken mellan och i personalgrupperna. Fokus har lagts vid att lyfta vad som är fel och vad vi kan göra för att hantera det som skett och hur vi arbetar framåt. Vikten har lagts vid att gästerna ska ha vårt fokus och att det är för dem vi arbetar.

*Inkommit klagomål om att man inte pratar svenska med vissa gäster när andra står bredvid.*

Detta har diskuterats och hanterats på APT. Förstår gästerna svenska ska vi prata svenska med dem.

Därtill har separata arbetskläder för Nattvilan köpts in så att de båda arbetslagen går att särskilja. Detta underlättar för gästerna avseende vem de ska vända sig till beroende på om de tillhör Nattvilan eller Vallhem. Dessa åtgärder har resulterat i avsevärda förbättringar i arbetsgruppen och i gästernas uppfattning om stämning och bemötande från personalen.

*Önskemål om att en väggklocka sätts upp i korridoren då gästen inte har någon själv och känner sig förvirrad då han inte vet vad klockan är. Klockan är inköpt och uppsatt.*

Boende har även uttryckt positiva synpunkter som:

- Uppskattar att få sina kläder tvättade.
- Tackar personal för de nätter han har sovit på Nattvilan, det har känts tryggt att vara här.
- Gäster tackar för ett bra bemötande.
- Gäst mycket nöjd över hur vi sköter Nattvilan. Han blev glatt överraskad över all mat som vi serverar.

För att uppfylla kravet för kvalitetssäkring delar vi ut en enkät med frågor till våra boende *med anonyma svar*, de sammanställs och resultatet utvärderas för att se hur kvalitetsnivån ligger för verksamheten. Tre frågor som är av stor betydelse för våra boende är bemötande, maten och om man känner sig trygg i boendet.

Under den veckan undersökningen pågick var det 14 st. personer som svarade och det var 14 st. som var boende (olika) på Nattvilan under veckan. Resultatet från enkäten påvisar att 100 % svarade och att 92,59 % var nöjda.

Inför analysen görs en sammanställning av respondenternas tydliggörande i enkäterna. De tydliggörande kommentarerna återges oredigerade i original som följer:

. personal - möta, pratar, glad.

. bemötande – vissa gör det, andras attityd passar bättre på Kumla fängelset.

#### *Bemötandet*

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om bemötandet: inlämnade svar var 14 st. utav dessa svarade 13 st. att de blir bra bemötta av personalen.

#### *Maten*

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om maten: inlämnade svar var 14 st. utav dessa var 10 st. positiva till kvällsmaten.

Vår färdiglagade mat får vi från Almgårdens kök i Vellinge. När det är klagomål på matens kvalitet skrivs det ett kundklagomål och leverantören har kontaktats. Vi arbetar ständigt med att förbättra och tillgodose våra boende med de önskemål de har. Vi varierar vår kost.

Under högtider har det beställts och serverats mat i relation till högtiden.

#### *Trygg i boendet*

Resultatet från 2019 års enkäter på frågan om man känner sig trygg i boendet, inlämnade svar var 14 st. utav dessa var det 14 st. som känner sig trygga i boendet.

Vår önskan är att alla ska känna sig trygga när de bor på Nattvilan, men många olika individualiteter under samma tak gör att det kan bli svårt att uppfylla. Vid varje inskrivning informerar vi att här finns personal dygnet runt och att vi är till för dem.

Nattvilan har fått tillskänkt olika handstickade klädesplagg och filtar via en facebook-grupp. Inför julhelgen skänkte en fristående kyrka julklappar till de boende.

Det har inkommit klagomål från grannarna.

. *När Nattvilans gäster köar "tar de över trottoaren så att man inte vågar gå förbi".* Personalen förde en dialog med gästerna avseende hänsyn till förbipasserande.

. *Nedskräpningen har ökat.* Det stödas två gånger i veckan av en extern leverantör och övrig tid har vi själv hand om städet. Personalen har lyft problemet med gästerna angående nedskräpning.

. *Uträttar sina behov i en port mittemot.* Detta är en polisiär fråga och vi resonerade med gästerna om problematiken för att få en ökad förståelse.

. *Gäster och före detta gäster urinerar och slänger saker utanför garageingången till grannfastigheten och man har tittat sprutor, kanyler, tabletter och annat i deras brevlåda.* Detta är en polisiär sak, när vi upptäcker att det sker några oegentligheter tar vi upp detta med den berörde.

. *Nattvilans gäster börjar köa redan efter kl. 16.00. Gästerna upplevs därtill högljudda.* Personalen har fört en dialog med gästerna avseende att det är tidigast kl. 18.00 som de får börja köa.

#### **Miljöcertifiering enligt ISO 14001**

Vi har genomgång av miljöaspektvärdering på våra APT och ser om det har skett förändringar i vår verksamhet. Diskussion förs om hur det går med upprättade mål, hur och vad vi kan påverka samt hur vi ska gå till väga med det. Därefter sker en uppdatering av miljöaspektvärderingen och beslut fattas om vilket som ska vara vårt mål för kommande år. All personal har ett engagemang och ansvar för vår miljö. Vi bevakar och följer tillämpliga miljölagar.

Under 2019 har vi arbetat med att minska vårt matavfall med 10 % under innevarande år. Vi har mätt vårt matavfall vid 4 tillfällen under året. Ett tillfälle motsvarar daglig vägning av samtligt matavfall i 4 dagar under 1 vecka, ej flytande matavfall. Svårt att skilja på verksamheterna Nattvilan och Vallhem eftersom alla matavfall kastas i samma behållare. Vårt mål på 10 % minskat matavfall lyftes till 22,8 %.

#### **Arbetsmiljöcertifiering enligt OHSAS 18001**

Vår målsättning är att vi alla mår bra på vårt arbete. Detta uppnår vi genom ett medvetet aktivt arbetsmiljöarbete på alla nivåer, bland annat genom att kartlägga arbetsmiljön.

Arbetsmiljöarbetet bedrivs för att förebygga ohälsa, skada och olycksfall och vi strävar efter att minska riskerna vid våld och hot, stress och obekväma arbetsställningar.

All personal är delaktig i upprättande av riskbedömningar och ansvarar över olika delar. När en risk uppstår bedömer vi allvarlighetsgraden, utifrån resultatet ser vi om det går att åtgärda inom några dagar eller om vi ska upprätta en handlingsplan. Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar.

Inspektion från miljöförvaltningen som utförde kontroll av ventilationen för att påvisa/avvisa fukt i fastigheten. Inspektionen utfördes utan anmärkning. Miljöförvaltningen beskrev lokalerna och verksamheten som mycket välskött.

Lås till grinden i trapphuset mellan våning två och tre, kamera installerades så vi kunde se vem vi släppte upp till våning tre och fyra. Fönsterbyte av alla fönster mot gården. Starkare belysning utanför entrén samt våning två. AC installerades i köket.

Vi har haft vägglöss på Nattvilans våning. Kontakt togs med Anticimex, samtliga rum har blivit undersökta av väggglushundar och samtliga sängar har blivit behandlade. Avtal slöts med Anticimex avseende sökning med väggglushund var tredje månad. När hundarna kom på återbesök visade sig att det fortfarande fanns vägglöss. Samtliga sängar blev behandlade två gånger och ett antal sängar kasserades. Ombyteskläder och tofflor har inhandlats som gästerna fått låna under vistelsetiden, från att de har blivit insläppta tills utsläppet dagen därpå. Under natten har deras egna kläder blivit tvättade.

En gång per år har vi skyddsronde där verksamhetschef, gruppleadare och det regionala skyddsombudet deltar. Brister dokumenteras och datum för när det ska vara åtgärdat fastställs. Vi bevakar och följer tillämpliga arbetsmiljölagar. I gruppen pratar vi mycket om vikten av vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarliga händelser uppstår. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Inkomna synpunkter från Social jour.

*Personal ringde social jour som i sin tur hänvisade till vår beredskapsjour då en gäst hade kletat ner rummet med avföring. Beredskapsjouren beslutade att stänga rummet. Verksamhetens personal sanerade rummet. Rutin upprättades för sanering av boenderum.*

*Gäst hade blivit nekad att komma in pga. avsaknad av legitimation. Personalen som nekade gästen tillträde hade tidigare arbetat med nattgästerna hos annan leverantör och där var legitimation ett krav. Personalen trodde att samma regel gällde på Nattvilan, vilket ej stämmer.*

*Gäst som var avvisad från Vallhem och väntade på ett trepartssamtal fick inte komma till Nattvilan. Nattvilan och Vallhem är två separata uppdrag, om det inte är rättsliga processer som pågår är man välkommen till Nattvilan trots att man är avvisad från Vallhem.*

Under året hade vi fyra incidenter som polisanmäldes.

- Gäst uttrycker hot mot personalen.
- Före detta gäst får inte komma in då han fått boende i annan kommun enligt handläggaren. Gästen blir högljudd och aggressiv, stör grannar och hotar personal.
- Gäst med psykiatrisk problematik upplevs som provocerande för annan gäst. Den provocerande gästen angriper aktuell gäst fysiskt genom att utdela slag och sparkar mot kropp och huvud. Den fysiskt attackerade gästen vill inte göra en polisanmälan. Personal som var vittne till händelsen, gör således en polisanmälan.
- Gäst uttrycker hot gentemot specifik personal.

Vi har begärt polishandräckning vid ytterliga 1 tillfällen.

- En man kommer in i slussen och ville in till Nattvilan. Personalen förklarade att insläppet är kl. 19.00 då blir han väldigt aggressiv och hotfull.

I gruppen pratar vi mycket om vårt bemötande till våra boende och därmed att minimera att allvarlig händelse uppstår samt det viktiga med att alltid ha ett lågaffektivt bemötande i arbetet med våra gäster. Diskussion och handledning har vi kontinuerligt på rapporter och arbetsplatsträffar.

Vi har ringt efter ambulanstransport vid 4 tillfällen:

- Boende hade andningssvårigheter.
- Två tillfällen då gäst mår psykiskt dåligt.
- Boende halkade i trappan.

### **Brandskyddsarbetet**

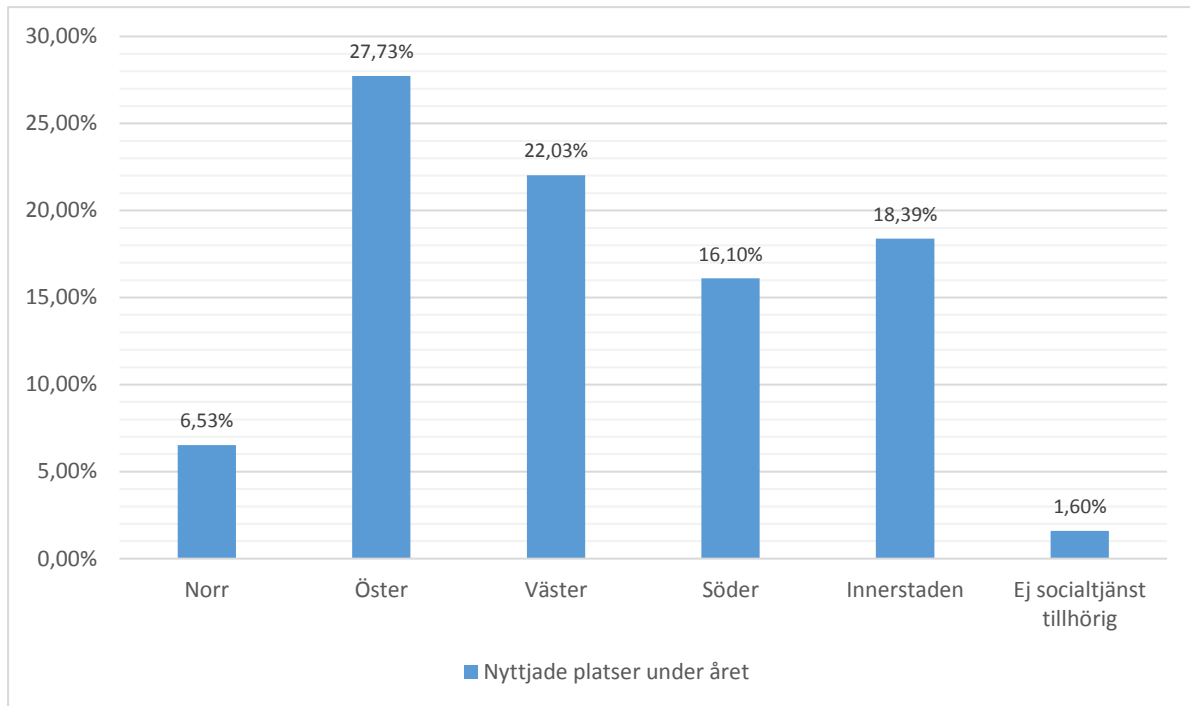
Vid inskrivning av ny boende, ges information både skriftlig och muntligt att inga stearinljus eller liknade får användas på Vallhem. Vi utför en rundvandring tillsammans med gästen och visar bl.a. utrymningsvägarna. Vi informerar också om att vi bedriver SBA och vi har daglig tillsyn av boenderum.

I enlighet med Prestos kontrollsystem Prevision görs brandkontroller varje månad av Vallhems utsedda brandombud på plats som också utbildade övriga medarbetare kontinuerligt. 3 gånger per år registreras alla kontrollpunkter på Prestos hemsida för Vallhem, där registreras också när avvikelser blir åtgärdade. Punkter som kontrolleras är bl.a. att brandsläckarna finns på plats och fungerar, att branddörrar stänger, att utrymningsvägar är fria och utmärkta m.m. Vi har inte haft någon tillsyn från brandmyndigheten.

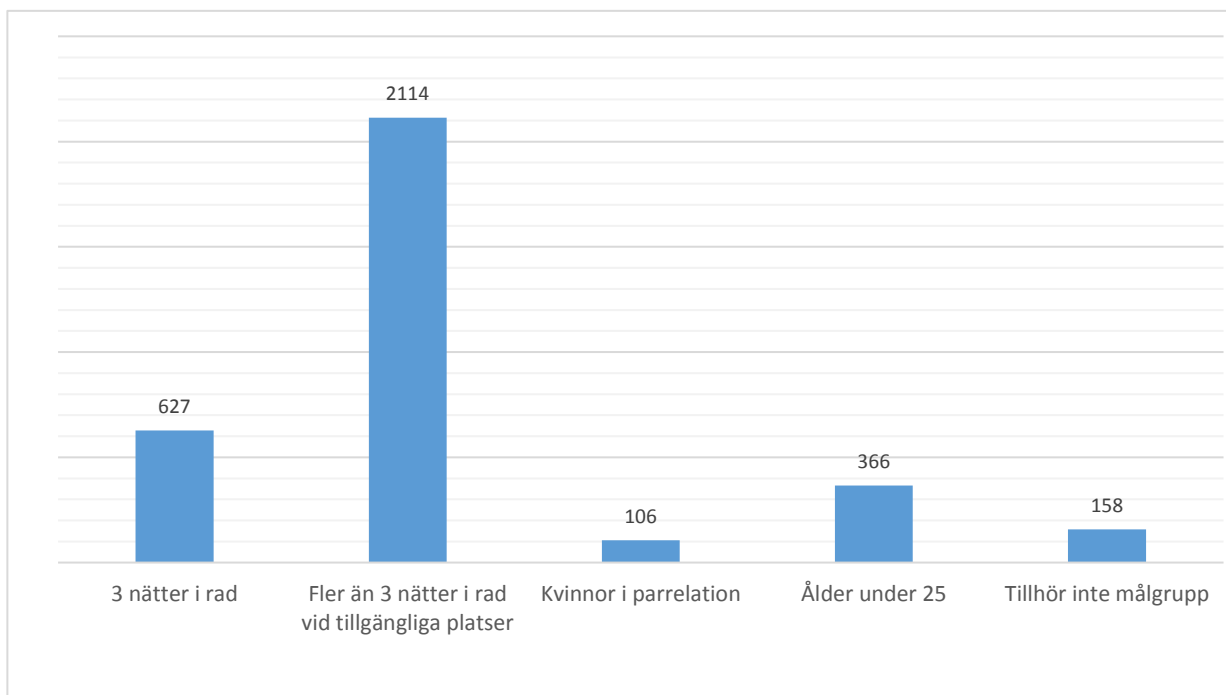
Från och med 190101 har verksamheten varit ett rökfritt boende. Detta har mottagits och hanterats väl av Nattvilans gäster.

## Statistik

### Beläggning



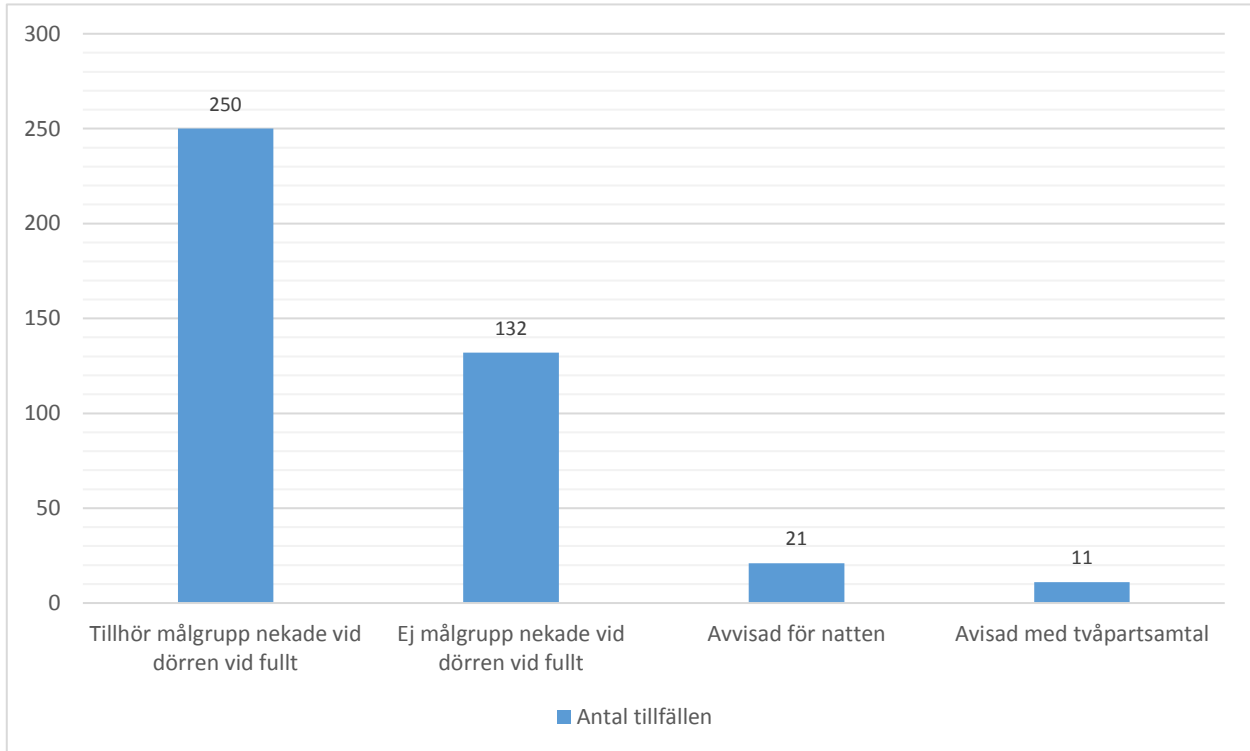
*Totala antalet nätter är under året 5110 platser på Nattvilan och beläggningen visar procentuellt på de olika socialtjänstavdelningarna. Beläggning cirka 92 % under 2019*



*Diagrammen visar antalet nätter. Det kan röra sig om flera personer eller en och samma person vid olika tillfällen.*



Avvisade av olika skäl



*Diagrammen visar antalet nätter. Det kan röra sig om flera personer eller en och samma person vid olika tillfällen.*